

Diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto

Risoluzione del Parlamento europeo del 23 ottobre 2012 sui diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto (2012/2067(INI))

Il Parlamento europeo,

- vista la parte terza, titolo IV, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) sulla libera circolazione delle persone,
 - vista la comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio dal titolo "Una visione europea per i passeggeri: Comunicazione sui diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto (COM(2011)0898),
 - visto il parere del Comitato economico e sociale europeo del 23 maggio 2012¹,
 - vista la convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità,
 - vista la sua risoluzione del 25 novembre 2009 sul risarcimento dei passeggeri in caso di fallimento di una compagnia aerea²,
 - vista la sua risoluzione del 25 ottobre 2011 sulla mobilità e l'integrazione delle persone con disabilità e la strategia europea in materia di disabilità 2010-2020³,
 - vista la sua risoluzione del 29 marzo 2012 sul funzionamento e l'applicazione dei diritti acquisiti dei passeggeri aerei⁴,
 - visto l'articolo 48 del suo regolamento,
 - visti la relazione della commissione per i trasporti e il turismo e il parere della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (A7-0287/2012),
- A. considerando che dopo l'iscrizione dei principali obiettivi nel Libro bianco della Commissione, avvenuta nel 2001, è stato elaborato un pacchetto completo dei diritti dei passeggeri dell'Unione europea in tutti i modi di trasporto, vale a dire aereo, ferroviario, per vie navigabili e su strada, che garantisce ai passeggeri un livello minimo di tutela e contribuisce nel contempo a istituire condizioni eque per i vettori;
- B. considerando che tuttavia alcuni di questi diritti dei passeggeri non sono ancora completamente attuati da tutti i vettori e non sono controllati in modo armonizzato né debitamente rispettati da tutte le autorità nazionali; che alcuni dei regolamenti vigenti non sono riusciti a fare chiarezza in merito ai diritti dei passeggeri o alle responsabilità dei fornitori di servizi e devono pertanto essere sottoposti a revisione; che si riscontra inoltre una mancanza di informazioni tra i passeggeri in merito ai loro diritti e alla qualità dei

¹ GU C 229 del 31.7.2012, pag. 122.

² GU C 285 E del 21.10.2010, pag. 42.

³ Testi approvati, P7_TA(2011)0453.

⁴ Testi approvati, P7_TA(2012)0099.

servizi prevista e che la presentazione e l'evasione dei reclami incontrano spesso difficoltà;

- C. considerando che questa valutazione è confermata da un sondaggio condotto dal relatore tra i deputati e i funzionari del Parlamento europeo;
- D. considerando che la Commissione, con la sua nuova comunicazione e le altre recenti iniziative (regolamento (CE) n. 261/2004 sulla revisione dei diritti dei passeggeri aerei, direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso") intende favorire il chiarimento e il rafforzamento dei diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto;
- E. considerando che occorre evitare un eccesso di burocrazia per i piccoli operatori di autobus delle zone rurali, che spesso forniscono un servizio socialmente utile in zone isolate;
- F. considerando che è essenziale instaurare un equilibrio tra il bisogno di tutelare i diritti dei passeggeri, nel caso dei servizi di autobus rurali, e la necessità di assicurare che non vi siano oneri eccessivi tali da rendere detti servizi antieconomici in futuro;
- G. considerando che un livello elevato di protezione dei consumatori è garantito dall'articolo 169 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea e dall'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea;
- H. considerando che sussiste ancora un problema di trasparenza dei prezzi per i consumatori che prenotano biglietti via Internet;

Quadro generale

1. appoggia l'intenzione della Commissione di rafforzare l'applicazione delle disposizioni vigenti in materia di diritti dei passeggeri e, all'occorrenza, di migliorarle, e plaude alla comunicazione quale valida panoramica sui risultati conseguiti sinora;
2. sottolinea che i passeggeri non hanno solo diritti, ma anche doveri e che, adempiendo a essi, contribuiscono a far sì che tutto si svolga in modo sicuro e senza problemi, per sé e per gli altri viaggiatori, prima, durante e dopo il viaggio;
3. ritiene che i criteri comuni (non discriminazione, parità di trattamento, accessibilità fisica e mediante TIC, requisiti della progettazione per tutti, rispetto dei termini del contratto di trasporto, accuratezza e accessibilità delle informazioni fornite puntualmente prima, durante e dopo il viaggio, nonché immediatezza e adeguatezza dell'assistenza in caso di perturbazioni e possibile risarcimento) unitamente ai dieci diritti specifici dei passeggeri elencati nella comunicazione della Commissione, corrispondano ai principali diritti relativi a tutte le modalità di trasporto e costituiscano una base solida per definire una carta dei diritti dei passeggeri giuridicamente vincolante;
4. osserva che il presupposto della sicurezza, per quanto concerne sia la sicurezza tecnica del materiale di trasporto sia quella fisica dei passeggeri, deve mantenere un carattere prioritario;
5. suggerisce alla Commissione di inserire nel suo elenco dei diritti dei passeggeri il diritto a un livello minimo di qualità dei servizi erogati dai vettori e di definire tale livello in modo univoco;

6. evidenzia la necessità che le prossime iniziative della Commissione in materia di diritti dei passeggeri colmino le lacune dovute alla frammentazione dei regolamenti vigenti, realizzando una catena dei trasporti ininterrotta per tutti i passeggeri in tutti i modi di trasporto; sostiene che nelle prossime revisioni della legislazione dell'UE in materia di diritti dei passeggeri (nel settore aereo, ferroviario, per vie navigabili e su strada), occorre accordare priorità al miglioramento della convergenza delle normative nei quattro ambiti e apportare le opportune modifiche;
7. invita la Commissione a esaminare con attenzione e a controllare l'attuazione di normative esaustive che escludano ambiguità e fraintendimenti in relazione ai diritti dei passeggeri e alle responsabilità dei fornitori di servizi;
8. ritiene, in particolare, che le definizioni dei ritardi e delle cancellazioni non debbano creare discrepanze tra i diritti applicabili nei diversi modi di trasporto;
9. è consapevole delle differenze strutturali esistenti all'interno dei singoli modi di trasporto e del fatto che un regolamento unico relativo ai diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto debba tenere conto di questo aspetto; riconosce che non è attualmente possibile elaborare un simile regolamento, poiché i regolamenti relativi ai diritti dei passeggeri nel trasporto per vie navigabili e con autobus non sono ancora entrati in vigore, tuttavia questo deve rappresentare l'obiettivo dichiarato sul medio periodo; ritiene, tuttavia, che sia necessario adottare un approccio globale, in modo da integrare tutti i diritti dei passeggeri, tra cui il diritto al risarcimento, al rimborso e all'informazione, in un quadro normativo comune che indichi le condizioni per una leale concorrenza tra i diversi modi di trasporto;
10. esorta pertanto la Commissione a presentare, in questa fase, orientamenti relativi all'attuazione e applicazione dei diritti in tutti i modi di trasporto, che non abbiano l'effetto di uniformare le normative o di causare l'indebolimento dei diritti dei passeggeri, e che riconoscano le diverse esigenze di ciascun modo di trasporto come pure gli aspetti che li accomunano;
11. raccomanda alla Commissione di elaborare un quadro comune di riferimento (QCR) per il diritto dei passeggeri contenente principi, definizioni e norme tipo per tutti i modi di trasporto, da utilizzare come base per l'ulteriore consolidamento del diritto dei passeggeri; sostiene che il QCR in materia di passeggeri debba quindi seguire l'esempio del QCR in materia di diritto contrattuale europeo;
12. è del parere che i diritti e i servizi dei passeggeri debbano essere adeguati ai cambiamenti delle modalità di viaggio e, in questo contesto, sottolinea in particolare le nuove sfide poste dai viaggi intermodali e dai relativi sistemi di informazione e prenotazione cui i passeggeri e le agenzie di viaggi si trovano di fronte; sottolinea inoltre il bisogno di adattare i diritti dei passeggeri e gli obblighi degli operatori anche nel settore dei viaggi "tutto compreso"¹ per riflettere le condizioni attuali e chiede alla Commissione di presentare rapidamente una proposta modificata onde colmare, in via prioritaria, le lacune che attualmente interessano l'ambito di applicazione della normativa, la vendita online di viaggi "tutto compreso" e le clausole contrattuali abusive;
13. sottolinea l'importanza che l'Unione europea continui ad occuparsi dei diritti dei passeggeri

¹ Direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso" (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59).

negli accordi bilaterali e internazionali in relazione a tutti i modi di trasporto, allo scopo di migliorare la tutela dei passeggeri al di là delle proprie frontiere;

Informazioni

14. accoglie favorevolmente la decisione della Commissione di portare avanti la propria campagna di informazione in merito ai diritti dei passeggeri fino al 2014; raccomanda di coinvolgere nella campagna le autorità nazionali preposte alla tutela dei consumatori e le agenzie di viaggio, giacché esse possono fornire un prezioso contributo nella sensibilizzazione in materia di diritti dei passeggeri (ad esempio mettendo a disposizione materiale informativo nelle agenzie di viaggi e in Internet); sostiene, inoltre, che le informazioni fondamentali riguardanti i diritti dei passeggeri e le eventuali valutazioni delle prestazioni degli operatori debbano essere rese accessibili dalle stesse fonti per facilitare le ricerche dei passeggeri; invita le autorità pubbliche, i centri nazionali preposti alla tutela dei consumatori e le organizzazioni che rappresentano tutti i passeggeri ad avviare campagne simili;
15. chiede che l'elenco dei diritti comuni a tutti i modi di trasporto sia oggetto di un'ampia diffusione, in forma concisa e in tutte le lingue ufficiali dell'Unione;
16. fa notare che il viaggio costituisce un contratto tra il fornitore del servizio e il consumatore e che può assumere diverse forme; osserva che il consumatore deve essere a conoscenza di tutti i dettagli di questo contratto nel momento in cui esso viene redatto e che ogni successiva modifica deve essere notificata alle parti interessate in tempo utile; ritiene che tale contratto debba contenere informazioni sugli aspetti rilevanti del viaggio, nonché sui diritti del viaggiatore in caso di perturbazioni;
17. chiede maggiori sforzi da parte degli operatori dei trasporti e degli altri fornitori di servizi interessati affinché i passeggeri siano meglio informati, specialmente nel caso di viaggi transfrontalieri; ritiene che le informazioni debbano essere facili da capire, accurate, complete, facilmente accessibili per tutti e disponibili in diversi formati come pure nella lingua nazionale e in inglese, e debbano includere dettagli relativi ai pertinenti siti web, alle applicazioni per smartphone e agli indirizzi postali per l'inoltro di reclami e il reperimento dei corrispondenti moduli;
18. chiede inoltre che i passeggeri siano informati circa i loro diritti nello stesso modo in cui vengono informati dei loro obblighi;
19. sottolinea che i diritti e gli obblighi dei passeggeri e delle altre parti interessate (ad esempio gli operatori dei trasporti, i gestori delle infrastrutture e gli accompagnatori di passeggeri disabili) debbano essere stabiliti e che tutte le informazioni di viaggio prima della partenza (inclusi i siti web), i sistemi di prenotazione, le informazioni di viaggio in tempo reale e i servizi online debbano essere messi a disposizione dei passeggeri in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
20. invita i vettori a fornire informazioni in merito ai diritti dei passeggeri sui biglietti di viaggio, in particolare i contatti per ricevere aiuto o assistenza;
21. sottolinea che per quanto concerne i "biglietti globali", devono essere fornite informazioni chiare sulla responsabilità dei vettori in caso di danni al bagaglio durante il viaggio, come pure sul bagaglio consentito, sui risarcimenti per i ritardi e sulle norme applicabili tra i

vettori, nonché sull'adeguata riprotezione in caso di perturbazione del viaggio e di coincidenze perse, inclusa la riprotezione intermodale;

22. plaude alla nuova applicazione per smartphone proposta dalla Commissione, che offre informazioni in merito ai diritti dei passeggeri in diverse lingue e in un formato accessibile ai passeggeri con disabilità; invita gli Stati membri e i vettori a promuovere lo sviluppo e l'uso di tecnologie moderne analoghe (ad esempio gli SMS e l'utilizzo dei social network, i servizi video nel linguaggio dei segni e i servizi testuali per garantire l'inclusione delle persone non udenti, con problemi di udito e di parola); invita le autorità pubbliche, le agenzie per la tutela dei consumatori e le organizzazioni che rappresentano gli interessi di tutti i passeggeri ad avviare iniziative simili; invita inoltre la Commissione a tenere in considerazione in ogni momento la condizione delle persone anziane che, quando viaggiano, non sempre dispongono di tecnologie moderne; ritiene che si dovrebbe prendere in considerazione la possibilità di fornire un accesso gratuito a Internet in aeroporti, stazioni ed altre grandi aree di partenze, per consentire di sfruttare appieno questi servizi;
23. esorta la Commissione a promuovere un utilizzo delle nuove tecnologie per tutte le modalità di trasporto, applicato all'emissione di carte d'imbarco che possano essere conservate, valide ed esibite tramite dispositivi elettronici, onde favorire lo snellimento delle procedure d'imbarco e aumentare l'ecosostenibilità del viaggio;
24. raccomanda l'istituzione, in posizioni visibili e centrali nei luoghi di partenza e arrivo (in aeroporti, stazioni ferroviarie, autostazioni e porti), di punti di informazione e servizi di assistenza provvisti di un organico adeguato che siano accessibili fisicamente e mediante TIC e il cui personale sia adeguatamente formato per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, onde fornire un'assistenza più completa ai viaggiatori nell'eventualità di isolate o gravi perturbazioni del servizio, prestando particolare attenzione ai passeggeri che viaggiano con bambini e alle persone con disabilità o a mobilità ridotta; suggerisce che il personale disponibile deve essere adeguatamente formato e in grado di prendere decisioni immediate in relazione alla riprotezione o al cambio di prenotazione, fornire assistenza in caso di perdita, ritardo o danneggiamento del bagaglio, nonché occuparsi delle richieste di risarcimento o rimborso; ritiene che nelle stazioni ferroviarie e nelle autostazioni di piccole dimensioni e non dotate di personale debbano essere disponibili soluzioni alternative, ad esempio un numero di telefono o una pagina web dove reperire le informazioni;
25. ritiene che una volta prenotato il viaggio, tutte le compagnie di trasporto debbano mettere a disposizione una linea di assistenza telefonica efficiente e accessibile per tutti i passeggeri; sostiene che questa assistenza debba fornire, tra l'altro, informazioni e proposte alternative in caso di perturbazioni e, per quanto concerne il trasporto aereo, marittimo e ferroviario, il costo non deve in nessun caso superare quello di una chiamata locale;
26. ritiene che, all'atto di acquistare i biglietti, i passeggeri debbano essere adeguatamente informati circa l'overbooking;
27. esorta la Commissione ad aggiornare tutte le fonti di informazioni (il proprio sito Internet, i documenti, gli opuscoli) riguardanti i diritti dei passeggeri applicati nei diversi modi di trasporto, tenendo conto delle più recenti decisioni giudiziarie e, in particolare, quelle della Corte di giustizia europea;

Trasparenza

28. invita la Commissione a estendere l'obbligo di riferire in merito al livello dei servizi, quale già previsto per le società ferroviarie, anche alle altre forme di trasporto, tenendo conto delle loro rispettive specificità; è del parere che la pubblicazione dei dati comparativi possa servire ai passeggeri quale orientamento e possa essere utilizzata dai vettori per scopi pubblicitari;
29. chiede alla Commissione di obbligare gli Stati membri a raccogliere dati statistici in merito alle violazioni dei diritti dei passeggeri e al trattamento di tutti i reclami, al numero di ritardi, alla loro durata, nonché alla perdita, al ritardo o al danneggiamento dei bagagli; invita la Commissione ad analizzare i dati statistici forniti dagli Stati membri, a pubblicare i risultati e a istituire una banca dati per lo scambio di informazioni; invita inoltre la Commissione, in cooperazione con gli Stati membri e gli organismi nazionali responsabili per l'applicazione, ad avviare le misure necessarie a tale riguardo;
30. ritiene che i siti Internet di molti operatori dei trasporti siano ancora poco chiari e possano indurre il consumatore in errore all'atto di prenotare il biglietto; chiede alla Commissione di assicurare un'efficace attuazione e applicazione della normativa vigente in materia di trasparenza dei prezzi e di pratiche commerciali sleali, conformemente alle direttive 2011/83/UE e 2005/29/CE, e di valutare la possibilità di introdurre un sistema di sanzioni da applicare qualora sia accertata una violazione della normativa UE in materia di trasparenza dei prezzi;
31. esorta la Commissione ad assicurare che, soprattutto nei sistemi telematici di prenotazione disciplinati dal regolamento (CE) n. 80/2009, i costi operativi non facoltativi siano inclusi nelle tariffe e le voci realmente facoltative siano pubblicate e acquistabili con tutte le informazioni necessarie e le spese per i servizi accessori (quali la commissione per il pagamento con carta di credito o le spese per la gestione dei bagagli), in modo che non vengano aggiunti costi supplementari subito prima dell'esecuzione dell'acquisto e che i passeggeri possano distinguere chiaramente i costi operativi non facoltativi inclusi nelle tariffe dalle voci facoltative acquistabili;
32. invita la Commissione a garantire un controllo più rigoroso dei siti Internet e a informare gli organismi nazionali responsabili per l'applicazione qualora si verifichi una scorretta applicazione dei regolamenti vigenti, allo scopo di rafforzarli;
33. invita la Commissione, in collaborazione con le autorità nazionali, a prendere in considerazione la realizzazione di una visione armonizzata e intermodale dei contenuti del servizio di trasporto passeggeri e degli elementi di prezzo da includere nella tariffa di base per tutti i modi di trasporto;
34. ritiene che il nucleo centrale dei servizi da includere nella tariffa di base debba includere almeno tutti i costi operativi indispensabili del trasporto passeggeri (compresi quelli legati agli obblighi giuridici del vettore, quali la sicurezza e i diritti dei passeggeri), tutti gli aspetti essenziali per il viaggio dal punto di vista del passeggero (quali l'emissione dei biglietti e delle carte d'imbarco e la possibilità di trasportare un minimo di bagaglio e gli effetti personali) e tutti i costi relativi al pagamento (quali i costi relativi alle carte di credito);
35. invita la Commissione a occuparsi della proliferazione di clausole abusive nei contratti dei vettori aerei, come l'obbligo iniquo per i passeggeri di utilizzare la tratta di andata di un biglietto di andata e ritorno per poter usufruire del ritorno o di utilizzare tutti i biglietti per un viaggio in ordine consecutivo;

36. invita la Commissione a garantire che i servizi di biglietteria e la tariffazione trasparente siano disponibili per tutti senza discriminazioni, indipendentemente dalla provenienza o dalla nazionalità del consumatore o dell'agenzia di viaggi, e che le discriminazioni dei prezzi nei confronti dei passeggeri in base al loro paese di residenza siano verificate in modo più accurato e, laddove individuate, siano del tutto eliminate;
37. invita la Commissione ad affrontare i problemi della trasparenza e della neutralità dei canali di distribuzione che si sono sviluppati al di fuori dell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 80/2009 in materia di sistemi telematici di prenotazione;
38. ribadisce la sua richiesta alla Commissione di proporre misure volte all'introduzione di norme uniformi per il trasporto di bagagli a mano al fine di tutelare i passeggeri dalle pratiche restrittive eccessive e di consentire loro di portare a bordo una quantità ragionevole di bagagli a mano che comprenda gli acquisti effettuati nei negozi degli aeroporti;
39. esorta la Commissione ad accelerare la presentazione di una proposta legislativa di modifica della direttiva 90/314/CEE sui viaggi "tutto compreso", onde garantire che i consumatori e le aziende del settore dispongano di un quadro giuridico chiaro sia per le situazioni standard sia per le situazioni eccezionali; ritiene inoltre che, durante il processo di revisione, la Commissione dovrebbe valutare la possibilità di applicare la stessa normativa a tutte le parti che offrono servizi turistici, poiché la qualità di un servizio fornito a un consumatore e la competizione leale dovrebbero essere considerate aspetti fondamentali in tale ambito;
40. si attende che la Commissione, nella sua revisione della direttiva concernente i viaggi "tutto compreso", proceda a un esame completo dell'impatto dell'e-commerce e dei mercati digitali sul comportamento dei consumatori nel settore del turismo europeo; ritiene che essa debba intensificare gli sforzi per migliorare la qualità e i contenuti delle informazioni fornite ai turisti e che tali informazioni debbano essere affidabili e facilmente accessibili per i consumatori;

Attuazione e applicazione

41. rileva la disomogeneità dell'attuazione e dell'applicazione della normativa dell'Unione in materia di diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto e all'interno dell'UE, cosa che pregiudica la libera circolazione nel mercato interno poiché mette a repentaglio la fiducia dei cittadini quando viaggiano e la leale concorrenza tra i vettori;
42. esorta la Commissione a fornire un insieme di norme chiare per l'istituzione di organismi nazionali responsabili per l'applicazione, al fine di garantire ai passeggeri un accesso più facile e trasparente a questi organismi;
43. ritiene che l'unificazione degli organismi nazionali responsabili per l'applicazione appartenenti ai diversi modi di trasporti sia un passo necessario da compiere per ottenere un'applicazione coerente dei diritti dei passeggeri;
44. invita la Commissione ad assicurare che gli organismi nazionali responsabili per l'applicazione cooperino maggiormente tra loro, adottino metodi di lavoro più omogenei e si impegnino in un intenso scambio di informazioni a livello nazionale e di UE, ai fini dell'interconnessione e dell'attuazione, nonché a utilizzare tutti i suoi poteri, inclusa, ove necessario, la procedura di infrazione, per garantire una più coerente attuazione della normativa dell'UE in materia;

45. ricorda che il ricorso a un metodo di lavoro uniforme da parte di tutti gli organismi nazionali responsabili per l'applicazione garantirà un'applicazione armonizzata dei diritti dei passeggeri in tutti gli Stati membri;
46. invita gli Stati membri a impegnare risorse adeguate al fine di assicurare l'effettiva applicazione delle norme e la cooperazione con gli organismi responsabili di tale applicazione in altri Stati membri; sottolinea l'importanza di sanzioni uniformi, efficaci, dissuasive e proporzionali e di regimi di risarcimento per la creazione di un contesto omogeneo e l'introduzione di efficaci incentivi economici per tutti i soggetti coinvolti affinché adempiano le disposizioni in materia di diritti dei passeggeri;
47. esorta la Commissione ad adoperarsi per l'istituzione di un meccanismo per il trattamento dei reclami comune agli organismi nazionali responsabili per l'applicazione, in forma di un centro per i reclami centralizzato ed elettronico ("*clearing house*"); ritiene che questo centro per i reclami debba fornire consulenza ai passeggeri nella presentazione di reclami e, per evitare sprechi di tempo e denaro, rimandarli alle autorità nazionali competenti; consiglia, ai fini della fornitura di informazioni e consulenza da parte di questo centro, di istituire un indirizzo di posta elettronica standard e una linea diretta gratuita per tutta l'UE;
48. invita la Commissione a promuovere linee guida per la risoluzione di un reclamo in tempi rapidi e attraverso procedure semplificate;
49. chiede alla Commissione di elaborare, in collaborazione con gli Stati membri e previa consultazione di tutte le parti interessate, un modulo per i reclami standard specifico valido in tutta l'UE per ciascun modo di trasporto, che sia tradotto in tutte le lingue ufficiali degli Stati membri dell'Unione, sia accessibile per tutti i passeggeri, comprese le persone non vedenti, e sia disponibile in diversi formati, in fase di prenotazione, presso tutti i terminali e online; esorta la Commissione a proporre un tempo massimo fissato per tutti i modi di trasporto e applicato ai passeggeri che presentano reclami nonché agli operatori dei trasporti e agli organismi nazionali responsabili per l'applicazione che si occupano della loro evasione;
50. chiede alla Commissione di garantire a tutti i passeggeri la possibilità di entrare in contatto con l'operatore di trasporto, in particolare a fini di informazione o denuncia, attraverso tutte le modalità di comunicazione utilizzabili in fase di prenotazione e a tariffe non maggiorate;
51. ritiene che le informazioni di contatto dei servizi post-vendita forniti dagli operatori dei trasporti, quali i servizi informativi per i passeggeri e di evasione dei reclami, debbano figurare in modo chiaro sul biglietto, così come tutti gli elementi indispensabili di un servizio di trasporto, quali il prezzo e la sintesi delle condizioni e modalità di viaggio;
52. esorta la Commissione, assieme agli Stati membri, a individuare ed eliminare le carenze strutturali e procedurali dei servizi nazionali di evasione dei reclami, ad assicurare l'attuazione della normativa unitamente alle misure previste dall'UE in relazione ai meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie, nonché a mettere a disposizione un meccanismo di ricorso collettivo efficace affinché i passeggeri possano esercitare i propri diritti di un sistema praticabile, rapido e accessibile a livello europeo, continuando comunque a garantire alle parti contendenti la possibilità di adire le vie legali; esorta gli Stati membri, con il sostegno della Commissione, a creare e sviluppare strumenti di mediazione ben regolamentati per gestire le controversie tra i passeggeri e i fornitori di servizi, per tutti i modi di trasporto, gestiti da organismi responsabili per l'applicazione e

altri organismi indipendenti;

53. elogia il maggior utilizzo di applicazioni mobili per i servizi essenziali, in particolare nei trasporti aerei, ad esempio l'acquisto di biglietti e il check-in, ed esorta il settore a velocizzare lo sviluppo di strumenti analoghi per la gestione dei reclami e dello smarrimento dei bagagli;

Questioni relative alla responsabilità

54. sottolinea la necessità di definire in modo univoco, per tutti i modi di trasporto, i termini rilevanti e in particolare il concetto di "circostanze eccezionali", poiché in questo modo i vettori potrebbero applicare la normativa con maggiore coerenza, i passeggeri avrebbero a disposizione un valido strumento con cui far valere i propri diritti, e si renderebbe possibile una riduzione delle variazioni attualmente esistenti in relazione all'applicazione a livello nazionale e al margine per le controversie giuridiche riguardanti le norme sul risarcimento; invita la commissione a presentare le proposte legislative necessarie, coinvolgendo le parti interessate del settore dei trasporti e tenendo conto delle sentenze pertinenti della Corte di giustizia; sottolinea che una simile definizione deve prendere in considerazione le differenze tra i vari modi di trasporto; osserva che i guasti tecnici non devono essere considerati circostanze straordinarie e che rientrano tra le responsabilità del vettore; sottolinea che i vettori non devono essere ritenuti responsabili per i guasti che non hanno causato, qualora abbiano adottato tutte le misure ragionevoli per impedirne la comparsa;

55. ritiene che i livelli attuali di protezione del consumatore in caso di fallimento o insolvenza delle compagnie aeree siano insufficienti, e che i programmi di assicurazione volontari non sostituiscano i diritti statutari; esorta la Commissione a presentare una proposta legislativa che comprenda misure idonee per la tutela dei passeggeri in caso di insolvenza, fallimento di una compagnia aerea o ritiro della sua licenza di esercizio, che copra ambiti quali il rimpatrio dei passeggeri lasciati a terra in caso di cessazione dell'attività, un'assicurazione obbligatoria per le compagnie aeree o l'istituzione di un fondo di garanzia; richiama l'attenzione, a tale proposito, sulla sua risoluzione del 25 novembre 2009 sul risarcimento dei passeggeri in caso di fallimento di una compagnia aerea; esorta la Commissione ad adoperarsi per un accordo internazionale che estenda tali disposizioni anche alle compagnie aeree di paesi terzi;

56. ricorda agli Stati membri gli obblighi previsti dal regolamento (CE) n. 1008/2008, vale a dire l'esecuzione di valutazioni periodiche della situazione finanziaria dei vettori aerei e l'attuazione delle misure previste in caso di mancato adempimento delle condizioni fissate, tra cui l'eventuale ritiro della licenza di esercizio di una compagnia aerea; chiede alla Commissione di assicurare che le autorità nazionali osservino tali obblighi;

57. esorta la Commissione a proporre l'obbligo per i fornitori di servizi nei diversi modi di trasporto di fornire una garanzia finale che copra la loro responsabilità in caso di insolvenza, fallimento o revoca di una licenza di esercizio;

58. accoglie con favore l'intenzione della Commissione di rivedere il regolamento (CE) n. 261/2004; chiede alla Commissione, a tale proposito, di esaminare le ripercussioni della

sentenza Sturgeon all'atto di valutare l'impatto della proposta legislativa¹;

59. chiede alla Commissione di fare chiarezza sulla questione della responsabilità in caso di danni ai bagagli, soprattutto per quanto concerne le attrezzature di mobilità o altri dispositivi di assistenza, la cui sostituzione spesso comporta costi superiori al valore massimo di rimborso previsto dal diritto internazionale; insiste sul fatto che qualsiasi danno alle attrezzature di mobilità delle persone a mobilità ridotta o delle persone con disabilità derivanti dalla movimentazione da parte dei vettori/fornitori di servizi deve essere risarcito pienamente, poiché tali attrezzature sono importanti ai fini dell'integrità, della dignità e dell'indipendenza di queste persone e non sono pertanto equiparabili al bagaglio;
60. invita gli Stati membri a chiarire le competenze dei propri organismi nazionali responsabili per l'applicazione in relazione alla gestione dei reclami relativi al danneggiamento dei bagagli nel trasporto aereo e marittimo;
61. ritiene che, in caso di perdita, ritardo o danneggiamento del bagaglio, le compagnie aeree debbano inizialmente risarcire i passeggeri con cui è stato sottoscritto un contratto ma che, in un secondo momento, esse possano avvalersi del diritto di regresso contro gli aeroporti o i fornitori di servizi, qualora non siano necessariamente responsabili dei danni occorsi;

Personne con disabilità e persone a mobilità ridotta

62. invita i vettori a prestare la massima attenzione alla questione della sicurezza, compresa sia la sicurezza tecnica delle attrezzature di trasporto sia la sicurezza fisica dei viaggiatori, nonché a formare il proprio personale affinché sia in grado di affrontare le emergenze, compreso il trattamento delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta; sottolinea che tale formazione deve avvenire in collaborazione con le organizzazioni che rappresentano le persone a mobilità ridotta e le persone con disabilità;
63. invita la Commissione a rivedere, in collaborazione con i vettori, le norme di sicurezza relative alle persone con disabilità e a mobilità ridotta al fine di elaborare norme specifiche applicabili ai vari settori dei trasporti, principalmente al trasporto aereo²;
64. esorta i vettori, unitamente ai rappresentanti dell'industria, ai fornitori di servizi e alle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità, a elaborare procedure di informazione comprensibili e uniformi e, ove possibile, a istituire sistemi di informazione coordinati al fine di rendere il viaggio, in particolare il viaggio intermodale, più agevole e privo di ostacoli per le persone con disabilità o a mobilità ridotta e di consentire loro di richiedere preventivamente l'assistenza necessaria senza costi aggiuntivi, affinché i vettori possano adeguarsi alle esigenze specifiche osservando in tal modo l'obbligo di assistenza;
65. reputa necessario fissare una serie di norme minime per l'assistenza delle persone con disabilità e a mobilità ridotta in tutti i modi di trasporto al fine di garantire un approccio

¹ La sentenza Sturgeon ha introdotto un obbligo di risarcimento per ritardi superiori a tre ore. Questo ha sensibili ripercussioni finanziarie sulle compagnie aeree nonché conseguenze per i viaggiatori (annullamenti, riduzione delle tratte di volo disponibili ecc.). Le conseguenze della sentenza necessitano dunque di un esame critico.

² Ad esempio, recenti esperienze rilevano discrepanze in relazione al numero massimo di persone non udenti ammesse dai diversi vettori aerei, le cui motivazioni non sono chiare. Si veda in proposito la relativa interrogazione scritta alla Commissione: E-005530/12.

armonizzato in tutta l'UE;

66. invita la Commissione a elaborare norme minime armonizzate, per tutti i modi di trasporto, sul livello minimo di assistenza da prestare in caso di lunghi ritardi presso il terminale/la stazione di trasporto o nel veicolo/treno/imbarcazione/aereo; ritiene necessario che l'alloggio o i piani di trasporto alternativi per le persone con disabilità siano accessibili e che sia fornita un'assistenza adeguata;
67. rileva che l'accessibilità ha un impatto diretto sulla qualità della salute e sulla vita sociale delle persone anziane, spesso affette da handicap motori, sensoriali o mentali che condizionano la loro capacità di viaggiare e di continuare a partecipare attivamente alla società;
68. invita la Commissione a formulare una serie di norme generali in merito all'accessibilità delle infrastrutture e dei servizi di trasporto, compresi aspetti quali l'emissione dei biglietti, le informazioni in tempo reale sul viaggio e i servizi online, al fine di garantire un accesso paritario e non limitato per le persone con disabilità ai prodotti e servizi del settore dei trasporti;
69. sottolinea che le infrastrutture dei trasporti devono essere tali da garantire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta un accesso privo di ostacoli e senza discriminazioni nonché caratterizzato da formati accessibili (ad esempio Braille o di facile lettura) a tutti i mezzi di trasporto e ai servizi correlati conformi ai requisiti della progettazione per tutti, compresi i trasferimenti da un modo all'altro e in tutte le fasi del viaggio, affinché possano prenotare un biglietto, accedere al binario, salire sul mezzo di trasporto come pure presentare un reclamo, se necessario;
70. considera che nonostante siano stati fatti molti progressi relativamente alla qualità dell'assistenza ci sono ancora troppe barriere architettoniche che impediscono alle persone con mobilità ridotta di fruire pienamente dei servizi, soprattutto per quanto concerne l'accesso ai veicoli di trasporto (aerei, treni, autobus, ecc.); ritiene che i vettori debbano migliorare la qualità dell'assistenza per le persone con disabilità e a mobilità ridotta e debbano formare il loro personale affinché sia maggiormente consapevole delle esigenze di questo gruppo di persone e sia in grado di soddisfarle; sottolinea che tale formazione deve avvenire in collaborazione con le organizzazioni che rappresentano le persone a mobilità ridotta e le persone con disabilità;
71. esorta i vettori a tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta nello sviluppo di qualsiasi nuovo servizio, con particolare riferimento ai nuovi metodi di pagamento, come gli smartphone e le smart card;
72. auspica l'eliminazione delle pratiche abusive e/o discriminatorie da parte di alcuni vettori che impongono alle persone a mobilità ridotta di essere accompagnate; sottolinea che il vettore non può esigere la presenza sistematica di un accompagnatore; rimanda, in relazione ai casi di negato imbarco di persone con disabilità non accompagnate in virtù delle norme di sicurezza, alla sentenza della corte suprema di Bobigny del 13 gennaio 2012;
73. ritiene che, nel caso in cui sia necessario per un passeggero disabile viaggiare accompagnato, l'accompagnatore debba viaggiare gratuitamente, poiché la sua presenza è essenziale affinché il passeggero possa viaggiare;

74. sottolinea che, a tale proposito, deve essere garantito in tutte le circostanze il diritto di utilizzare ausili per la mobilità e di essere accompagnati da un cane da assistenza o guida riconosciuto;
75. ritiene che, in caso di perturbazioni del viaggio, le informazioni relative a ritardi o cancellazioni, alloggio in albergo, piani di trasporto alternativi, regimi di rimborso e opzioni di proseguimento del viaggio o riprotezione debbano essere comunicate in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
76. chiede che ai passeggeri con disabilità gravi che necessitano di spogliatoi e servizi igienici (i cosiddetti "changing place") siano fornite gratuitamente strutture specifiche in tutti gli aeroporti dell'UE con un traffico annuale superiore a 1 000 000 passeggeri;

Intermodalità

77. riconosce che con l'entrata in vigore dei regolamenti sui viaggi via mare e per vie navigabili¹ e sui trasporti effettuati con autobus², rispettivamente nel dicembre 2012 e nel marzo 2013, l'Unione europea istituirà, primo al mondo, uno spazio integrato per i diritti dei passeggeri per tutti i modi di trasporto; rileva che la legislazione pertinente dell'Unione europea dovrà ora essere pienamente attuata in modo concertato e coordinato da tutti gli Stati membri, per garantire la trasformazione della politica dell'Unione in materia di trasporto passeggeri da meramente modale da un punto di vista strategico a intermodale;
78. invita la Commissione a creare nuovi modelli di comunicazione che coinvolgano gli organismi rappresentativi dei passeggeri, i vettori e le parti interessate del settore dei trasporti, al fine di promuovere il principio dell'intermodalità nella pratica;
79. invita gli Stati membri, all'atto di applicare il regolamento sul trasporto ferroviario e con autobus, a compiere ogni sforzo per rinunciare al ricorso alle deroghe, al fine di agevolare i viaggi intermodali per quanto concerne i diritti dei passeggeri;
80. sottolinea che l'intermodalità deve essere agevolata garantendo il trasporto di biciclette, sedie a rotelle e carrozzine in tutti i settori e servizi, inclusi i collegamenti transfrontalieri e su lunga distanza nonché i treni ad alta velocità;
81. esorta la Commissione a formare un gruppo intermodale di parti interessate che fornisca servizi di consulenza in caso di domande sull'applicazione dei pertinenti regolamenti;
82. esorta l'industria a elaborare una chiara infrastruttura accessibile a tutti mediante TIC per l'emissione di "biglietti globali" (cioè un unico contratto di trasporto per diverse tratte entro uno stesso modo) e di biglietti integrati (che istituiscono un contratto di trasporto per una sequenza di viaggio intermodale), rivolgendo particolare attenzione alle smart card; fa riferimento, a tale proposito, al regolamento ferroviario, che stabilisce la necessità di adeguare i sistemi informatici di informazione e prenotazione dei viaggi conformemente a una serie di norme comuni per consentire la fornitura a livello di tutta l'UE di informazioni di viaggio e servizi di biglietteria;

¹ GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1.

² GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1.

83. sollecita vivamente la Commissione a proseguire gli sforzi per lo sviluppo di un sistema europeo di pianificazione di viaggi multimodali, ritenuto un elemento chiave per la diffusione di sistemi di trasporto intelligenti, onde fornire ai passeggeri informazioni dirette riguardanti sia il costo sia la durata dei viaggi, e invita gli Stati membri, unitamente alla Commissione, a eliminare gli ostacoli attualmente esistenti che impediscono l'accesso ai dati sui trasporti pubblici e il trasferimento dei dati, senza pregiudicare le misure relative a una corretta protezione dei dati;

o

o o

84. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio e alla Commissione.